

# Algemene informatie

Voor ouders en verzorgers



# Algemeen



Als cliënt bij Jeugdbescherming Brabant heeft u rechten en plichten. In deze folder staat wat dat voor u betekent. We vertellen u in het kort over privacy, het dossier, hoe wij omgaan met klachten en de Cliëntenraad. Wilt u meer weten over deze onderwerpen? Bezoek dan onze website: [jeugdbeschermingbrabant.nl](http://jeugdbeschermingbrabant.nl).

Jeugdbescherming Brabant houdt een dossier bij met gegevens van uw kind en uw gezin. Het dossier is persoonlijk en vertrouwelijk. In het dossier staan bijvoorbeeld persoonsgegevens, zoals namen, adressen en geboortedata van uw kind(eren) en de overige gezinsleden. Ook staat in het dossier alles over de begeleiding die u van Jeugdbescherming Brabant krijgt. Bijvoorbeeld het plan van aanpak, hoe het gaat met de afspraken die wij maken, verslagen van de gesprekken die wij hebben en informatie van anderen over u en uw kind. We gaan zorgvuldig om met deze informatie. Hoe we dat doen, staat in het privacyreglement. U vindt dat reglement op onze website.

## Gegevens veranderen

Het kan zijn dat de informatie in het dossier niet (meer) klopt. Als feitelijke informatie niet klopt, kunt u ons vragen de informatie te veranderen. Bijvoorbeeld als uw adres niet goed is. Als u het niet eens bent met onze mening, veranderen we de informatie niet. Bijvoorbeeld als wij schrijven hoe wij vinden dat het met uw kind gaat. U kunt ons dan wel vragen om uw mening erbij te zetten.

## Inzage in het dossier

Het dossier is eigendom van Jeugdbescherming Brabant. U kunt inzage in het dossier vragen. In het privacyreglement staat wie het dossier mag inzien: u, uw kind (afhankelijk van zijn of haar leeftijd) of beroepskrachten, zoals andere hulpverleners. Ook staat er onder welke voorwaarden iemand het dossier mag inzien en om welke delen van het dossier dat gaat. De algemene regel is dat iedereen alleen die gegevens mag inzien, die over henzelf gaan. Het is daarbij belangrijk dat de privacy van anderen beschermd is.

## Wilt u inzage in het dossier?

Vul dan het formulier in dat op onze website staat. U vindt dit via: [www.jeugdbeschermingbrabant.nl/dossieraanvraag](http://www.jeugdbeschermingbrabant.nl/dossieraanvraag).





## Met liefde en lef

### Vernietigen dossier

Bij jeugdreclassering en bij vrijwillige begeleiding vernietigen wij het dossier van uw kind over het algemeen twintig jaar na afloop van de maatregel. Bij een kindbeschermingsmaatregel, zoals een ondertoezichtstelling of voogdij, bewaren wij het dossier tot dertig jaar na afsluiting van de maatregel.

Als de maatregel is afgelopen, kunt u ons vragen om het dossier eerder te vernietigen. We kijken dan of dat kan. Dat hangt ook af van de bepalingen van de wet. Als uw kind 12 jaar of ouder is, zal uw verzoek worden afgewezen. Uw kind kan vanaf die leeftijd zelf een verzoek om vernietiging van het dossier doen.

Als het kan, vernietigen wij het dossier binnen een maand nadat u dat aan ons gevraagd heeft. Bij een ingewikkeld dossier kan dat tot drie maanden duren. Als we niet akkoord gaan, geven we aan waarom het niet kan. De precieze regels over het vernietigen van dossiers en de uitzonderingen staan in ons privacyreglement.

### Klachten

De medewerkers van Jeugdbescherming Brabant doen hun uiterste best. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de hulp of over een medewerker van Jeugdbescherming Brabant. Wij willen dat graag samen met u oplossen. Er zijn verschillende mogelijkheden om uw onvrede te uiten. Dit biedt (medewerkers van) Jeugdbescherming Brabant een kans om de kwaliteit van het werk te verbeteren.



### Laat u bijstaan door een vertrouwenspersoon

U staat er bij een klacht niet alleen voor. U kunt een vertrouwenspersoon inschakelen. Deze onafhankelijke vertrouwenspersoon is bekend met de manier van werken van onder meer Jeugdbescherming Brabant. Het zijn ervaren professionals; zij oordelen niet. Ze ondersteunen u en proberen samen met u de problemen op te lossen. Zo worden klachten en procedures vaak voorkomen. Heeft u nog geen vertrouwenspersoon? Bel dan Jeugdstem (088 – 555 10 00) of mail naar [info@jeugdstem.nl](mailto:info@jeugdstem.nl). U kunt ook het [contactformulier](#) invullen op de website van [Jeugdstem](#).

Heeft u al contact met een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant? Bel op maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur naar de betreffende medewerker via het mobiele telefoonnummer (te vinden op de [website van Zorgbelang](#)). Of naar het algemene nummer: 013 – 594 21 70. Of mail naar [vertrouwenpersonen@zorgbelang-brabant.nl](mailto:vertrouwenpersonen@zorgbelang-brabant.nl).

### Geef elkaar de kans om het eerst uit te praten

#### Klachtenprocedure

De klachtenprocedure kent drie opties:

1. Gesprek met de medewerker om samen tot een oplossing te komen
2. Bemiddeling door de teamleider of een klachtenfunctionaris
3. Een klacht indienen bij de klachtencommissie

Jeugdbescherming Brabant streeft ernaar om problemen eerst tussen betrokkenen op te lossen en na te gaan of een onderling gesprek (nog) mogelijk is (opties 1 en 2). U heeft echter op elk moment in de procedure de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie (optie 3).



## Gesprek met de medewerker om samen tot een oplossing te komen

Bent u het bijvoorbeeld niet eens met de manier waarop wij u helpen, hoe de medewerker met u omgaat of hoe wij beslissingen nemen? Probeer het samen op te lossen. Praat er eerst samen over met de medewerker. In dat contact is uw onvrede – waarschijnlijk – ook ontstaan. U kunt daarbij een onafhankelijk vertrouwenspersoon inschakelen (zie 'Laat u bijstaan door een vertrouwenspersoon' op de vorige pagina).

## Komt u met de medewerker niet tot een oplossing?

Dan zijn er de hierboven omschreven mogelijke opties: bemiddeling (optie 2) of een klacht indienen bij de klachtencommissie (optie 3). U kunt contact opnemen met het klachtensecretariaat van Jeugdbescherming Brabant om af te stemmen over welke route het beste past bij uw klacht en situatie.

### Klachtensecretariaat Jeugdbescherming Brabant:

✉ [klachtencommissie@jbbrabant.nl](mailto:klachtencommissie@jbbrabant.nl)

☎ 088 – 243 90 33.

## Bemiddeling door de teamleider of de klachtenfunctionaris

Als u kiest voor bemiddeling, kunt u ofwel in gesprek gaan met de betrokken teamleider en de medewerker samen of gebruik maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris adviseert en ondersteunt u bij de verdere procedure, zoals:

- ➔ bespreken wat u met uw klacht wilt bereiken;
- ➔ bespreken of bemiddeling nog mogelijk is;
- ➔ adviseren bij het opstellen en indienen van uw klacht;
- ➔ begeleiden bij de verdere klachtenprocedure.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris bemiddelt tussen u en Jeugdbescherming Brabant. Het doel van de bemiddeling is om te komen tot een bevredigende oplossing voor beide partijen. Ook kan de klachtenfunctionaris advies geven over de mogelijkheden en beperkingen van de klachtenprocedure. U kunt de klachtenfunctionaris inschakelen via uw vertrouwenspersoon, het [klachtensecretariaat van Jeugdbescherming Brabant](#) of het [secretariaat van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland](#).





### Een klacht indienen bij de klachtencommissie

Bent u niet tevreden over de uitkomst van de tot nu toe gevoerde gesprekken bij optie 1 en 2, of wilt u niet met Jeugdbescherming Brabant in gesprek gaan? Dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (optie 3). Zij behandelen klachten van cliënten van een aantal jeugdinstituten. Op de website ([klachtencommissiejeugdnn.nl](https://klachtencommissiejeugdnn.nl)) van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland vindt u informatie over hoe u een klacht kunt indienen. Dit kan o.a. via het [klachtenformulier van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland](#).

In de folder en klachtenregeling van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland vindt u meer informatie over de (stappen van de) procedure en hoelang die duurt. Deze informatie kunt u ook vinden via de website van Jeugdbescherming Brabant ([jeugdbeschermingbrabant.nl/ouders/klachten](https://jeugdbeschermingbrabant.nl/ouders/klachten)).

U kunt zelf uw klacht formuleren of dit samen doen met uw vertrouwenspersoon of via de klachtenfunctionaris. Als er nog geen bemiddeling heeft plaatsgevonden, gaat de klachtencommissie eerst na of dat nog mogelijk is. De klachtencommissie doet een uitspraak of uw klacht gegrond of ongegrond is.

### Meer informatie?

Alle informatie over klachten is ook terug te vinden op onze website: [www.jeugdbeschermingbrabant.nl](https://www.jeugdbeschermingbrabant.nl)

### Cliëntenraad

Jeugdbescherming Brabant heeft een Cliëntenraad. Die bestaat uit vertegenwoordigers van alle cliënten: (pleeg)ouders en jongeren. Deze raad houdt zich bezig met zaken die voor alle cliënten belangrijk zijn. Bijvoorbeeld de rechten van cliënten en hoe Jeugdbescherming Brabant omgaat met klachten. Het gaat dus niet om individuele zaken.

De Cliëntenraad geeft de directie advies, gevraagd en ongevraagd. Voor sommige besluiten heeft Jeugdbescherming Brabant instemming van de Cliëntenraad nodig. Dat is bij onderwerpen die de cliënten direct raken. Bijvoorbeeld de klachtenregeling, medezeggenschap, procedures zoals het opstellen en bespreken van plannen van aanpak, kwaliteits- en veiligheidsbeleid. Zo hebben cliënten echt invloed op de besluitvorming. De Cliëntenraad zorgt zo dat cliënten beter geholpen worden door Jeugdbescherming Brabant.

### Doe mee, denk mee, praat mee

Nieuwe leden zijn altijd welkom bij de Cliëntenraad. Op onze website staat hoe u de Cliëntenraad kunt laten weten dat u belangstelling heeft. Leden van de Cliëntenraad ontvangen een vergoeding voor hun aanwezigheid bij vergaderingen en bijeenkomsten en voor de kosten die ze maken.



## Heeft u vragen?

Wilt u meer weten over deze informatie of wat er op onze website staat? Neem dan contact op met uw jeugdbeschermer of jeugdreclasserder.

### Jeugdbescherming Brabant:

- werkt voor en met kinderen en jongeren die in een onveilige situatie verkeren
- werkt samen met het gezin en het netwerk aan een veilige opvoedsituatie
- voert maatregelen uit na een uitspraak van de kinderrechtster, zoals ondertoezichtstelling, voogdij en jeugdreclassering



**Samen Veilig**, twee woorden waarmee we samen een wereld van verschil maken.

Hier staan wij voor:

## Samen Veilig! Kinderen groeien optimaal op

Een kind dat hulp nodig heeft om veilig op te groeien, staat nooit alleen. Jeugdbescherming Brabant voelt zich verbonden met de toekomst van dat kind. Wij staan voor veiligheid in het gezin en voor samenwerking met de mensen in en rondom de thuissituatie. Kinderen, gezinnen en betrokkenen kunnen vertrouwen op onze oplettendheid, zorg en aandacht.



### Locaties

#### Etten-leur West Brabant

Bredaseweg 123  
4872 LA Etten-Leur  
Postbus 11  
4870 AA Etten-Leur  
Telefoon 088-2439044

#### Tilburg Midden Brabant

Saal van Zwanenbergweg 3  
5026 RM Tilburg  
Postbus 339  
5000 AH Tilburg  
Telefoon 088-2439033

#### 's-Hertogenbosch Noordoost Brabant

Pettelaarpark 62  
5216 PP 's-Hertogenbosch  
Postbus 1163  
5200 BE 's-Hertogenbosch  
Telefoon 088-2439011

#### Helmond Zuidoost Brabant

Sobriëtasplein 102  
5701 MJ Helmond  
Postbus 761  
5700 AT Helmond  
Telefoon 088-2439022